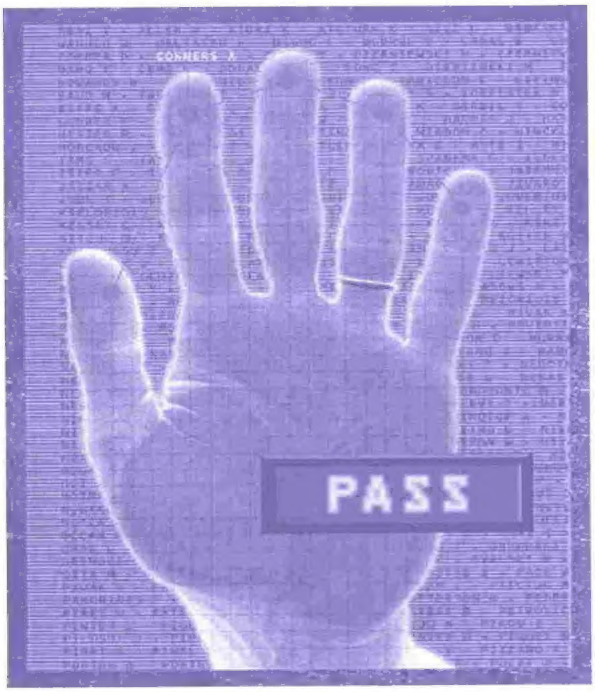
สมชาย นำประเสริฐชัย

ระบบเครือข่ายกับธุรกิจ



แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับความต้องการขององค์กรในการพัฒนาและลงทุนกับระบบเครือข่าย

เมื่อกล่าวถึงธุรกิจกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แล้ว คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อีคอมเมิร์ซในอันดับแรก องค์กรต่าง ๆ ที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมาใช้ล้วนแต่มีจุดประสงค์ด้วยกันทั้งสิ้น ทั้งที่เหมือนและแตกต่างกัน ทุกองค์กรที่ลงทุนพัฒนาระบบเครือข่ายย่อมหวังผลตอบแทนที่จะได้รับกลับคืนมา แต่ผลลัพธ์ขององค์กรหลายแห่งกลับไม่เป็นเช่นนั้น

เทคโนโลยีกับการแข่งขัน

ธุรกิจทุกประเภทล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันสูง รูปแบบการดำเนินการทางธุรกิจจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อให้สามารถแข่งขันและยืนหยัดในการดำเนินธุรกิจนั้นได้ องค์กรขนาดใหญ่มีความได้เปรียบทางด้านความพร้อมในด้านต่าง ๆ แต่ก็เสียเปรียบในเรื่องของความคล่องตัวการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ องค์กรขนาดเล็กมีความได้เปรียบในด้านการปรับเปลี่ยนที่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วแต่ก็เสียเปรียบในด้านต้นทุนการผลิต จึงเห็นได้ว่าธุรกิจแต่ละขนาดก็มีข้อได้เปรียบและเสียเปรียบที่แตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีขนาดเล็ก หรือใหญ่ ได้ตระหนักและมีความคิดเห็นสอดคล้องกันคืออนาคตขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจได้อีกด้วย

จากเหตุผลข้างต้นทำให้หลายองค์กรลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับองค์กรเป็นจำนวนมาก แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเมื่อมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้วองค์กรกลับไม่รู้ว่าจะนำมาใช้ประโยชน์อย่างไร ทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ปัญหาเหล่านี้มักเกิดกับองค์กรที่ผู้บริหารรู้จักเทคโนโลยีเพียงผิวเผินและต้องการลอกเลียนแบบองค์กรที่ประสบความสำเร็จเท่านั้น

ไม่สามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความเหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ องค์กรเหล่านี้มักไม่มีการสำรวจความต้องการขององค์กรและบุคลากรก่อนดำเนินการ ดังเห็นได้ตัวอย่างที่หน่วยงานทั้งของรัฐหรือเอกชนหลายแห่งที่จัดสรรงบประมาณและลงทุนกับเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมากแล้วไม่มีการใช้งานหรือใช้เป็นเพียงเครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องเล่นซีดีเพลง หรือเครื่องมือในการดาวน์โหลดเพลงและภาพเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการแข่งขันหรือพัฒนาให้กับองค์กรเลย

องค์กรกับการใช้งานเครือข่าย

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีพัฒนาการมาร่วม 30 ปีแล้วแต่เริ่มเป็นที่รู้จักกันอย่างดีเมื่อปี พ.ศ. 2538 และในปีพ.ศ.2539 นับว่าเป็นปีที่ระบบเครือข่ายอินทราเน็ตมีการใช้อย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ จำนวนมากจนถึงกับเรียกปีนี้ว่า " ปีของอินทราเน็ต (Year of the Intranet) " องค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนาระบบเครือข่ายสำหรับช่วยในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เทคโนโลยีอินทราเน็ตเป็นเทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ต ทำให้การเชื่อมเครือข่ายภายในเข้ากับอินเทอร์เน็ตเป็นเรื่องที่ง่าย เมื่อองค์กรมีการเชื่อมเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแล้วทำให้พนักงานสามารถเข้าสู่แหล่งความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้นก่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น พนักงานสามารถรับรู้ข่าวสารขององค์กรและข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันเครือข่ายก็อาจจะเบนความสนใจในการทำงานของพนักงานไปสู่สิ่งบันเทิงและยั่วยวนต่าง ๆ ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตก็เป็นได้ ผลของการใช้เทคโนโลยีขึ้นอยู่กับการจัดการไม่ใช่เทคโนโลยี ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีแบบเดียวกันสามารถให้ผลลัพท์ที่เหมือนหรือแตกต่างกันได้ เช่นองค์กรหนึ่งพนักงานใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการเรียนรู้งานและค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน รวมทั้งใช้ติดต่อกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องของงาน ในขณะที่อีกองค์กรหนึ่งพนักงานไม่ค่อยใส่ใจในการทำงาน เอาแต่ค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เช่นภาพ ไฟล์ MP3 และอื่น ๆ ที่ตนเองต้องการ ดังนั้นผลลัพท์ของการใช้อินเทอร์เน็ตของ 2 องค์กรย่อมต่างกันอย่างแน่นอน

เครือข่ายเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น เครือข่ายเป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน เครื่องข่ายจึงเป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนในการดำเนินการเท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารของแต่ละองค์กรหรือหน่วยงานที่ต้องการพัฒนาระบบเครือข่ายจำเป็นต้องมีความเข้าใจความต้องการขององค์กรและเข้าใจเทคโนโลยีก่อนเช่น คุณสมบัติ ความสามารถ ความเหมาะสมกับธุรกิจหรือองค์กร รวมถึงต้นทุนและแนวโน้มในอนาคต แล้วจึงค่อยตัดสินใจดำเนินการ นอกจากนี้การตัดสินใจการใช้เทคโนโลยียังมีปัจจัยอื่นเกี่ยวข้องอีกเช่น ต้องเลือกเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับความต้องการ รวมถึงความถนัดของบุคลากรด้วย หรือกล่าวโดยสรุปว่าผู้ตัดสินใจต้องเป็นนักจัดการทั้งทางด้านธุรกิจและเทคโนโลยี

เทคโนโลยีกับการแข่งขันทางธุรกิจ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการแข่งขันธุรกิจนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน แต่การมีเพียงเทคโนโลยีอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันระยะยาวได้ เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก การดำเนินธุรกิจจำเป็นจะต้องมีจุดเด่นและจุดแข็งของตนเองที่ผู้อื่นไม่สามารถสร้างขึ้นหรือเลียนแบบได้

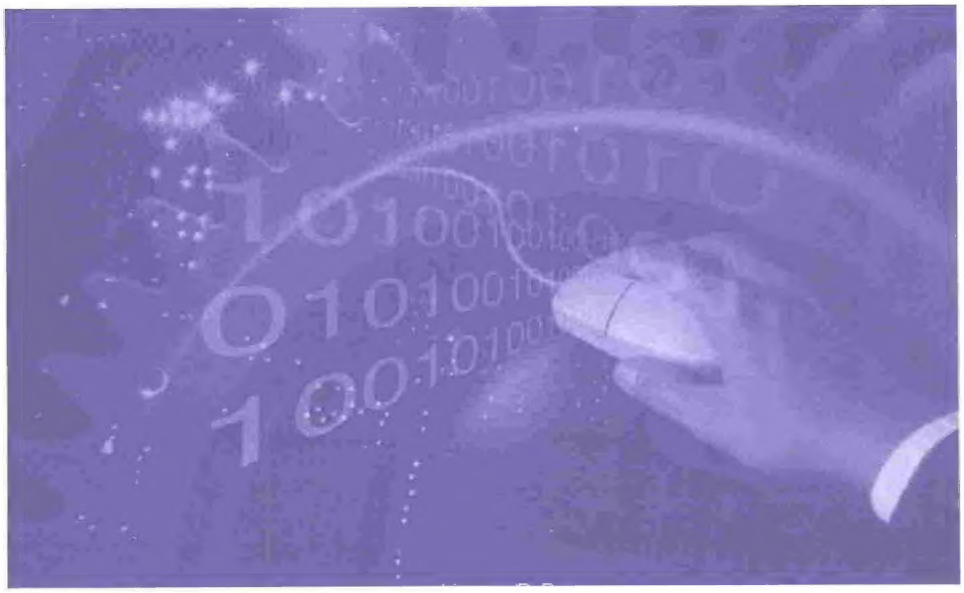
ดังสังเกตได้จากบริษัทที่สามารถผ่านวิกฤติต่างๆ และดำรงอยู่ได้ล้วนมีจุดเด่นของตนเองทั้งสิ้น หรือในธุรกิจดอทคอมที่เกิดวิกฤตการล่มสลายของดอทคอม มีเพียงธุรกิจดอทคอมที่มีธุรกิจเดิม (traditional business) เป็นหลักและใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเพียงการเพิ่มช่องทางการขยายธุรกิจเท่านั้นที่อยู่รอด

องค์กรต้องการอะไรจากเครือข่าย

องค์กรจำนวนมากที่ได้พัฒนาระบบเครือข่ายภายในและมีการเชื่อมต่อสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต องค์กรเหล่านี้ได้ใช้ระบบเครือข่ายเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจ จุดประสงค์ขององค์กรส่วนใหญ่เป็นดังนี้

1) ลดต้นทุนในการติดต่อสื่อสารและย่นเวลา องค์กรใช้เครือข่ายอินทราเน็ตเป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงานระหว่างพนักงานภายในองค์กร หรือสำนักงานย่อยต่าง ๆ พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารได้ในเวลาที่รวดเร็วโดยไม่ต้องมีการเดินทางหรือเคลื่อนย้ายไปไหน ใช้เอ็กซ์ตราเน็ตในการติดต่อกับซัพพลายเออร์ และใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

2) เพิ่มโอกาสเข้าถึงแหล่งความรู้ให้กับพนักงาน เป็นการช่วยเพื่อประสิทธิภาพของพนักงาน โดยการให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและแหล่งความรู้ได้ง่ายขึ้น เมื่อพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจก็ช่วยให้งานที่ออกมานั้นมีคุณภาพที่ดีขึ้น



3) ขยายช่องทางการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ใช้ระบบเว็บไซท์นำเสนอรายการและข้อมูลที่ต้องการผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ให้กว้างมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลทั่วไป ความรู้ รายการสินค้า ดังเห็นได้จากองค์กร และหน่วยงานเกือบทุกแห่งมีระบบเว็บไซท์สำหรับเผยแพร่ข้อมูลที่หน่วยงาน

4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อินเทอร์เน็ตสามารถใช้เป็นสื่อต้นทุนต่ำในการเผยแพร่และใช้ในการดูแล ให้บริการลูกค้าได้ รูปแบบบริการมีหลากหลายรูปแบบ (rich in format) ที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรและกลุ่มเป้าหมายได้ ดังเห็นได้จากองค์กรจำนวนมากใช้เว็บบอร์ดในการรับรู้ความต้องการและปัญหาจากกลุ่มเป้าหมาย หลายครั้งที่องค์กรต่าง ๆ ไม่รู้ปัญหาที่แท้จริงของบริการหรือสินค้าของตนเองคืออะไรความคิดเห็นและข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากลูกค้าช่วยให้องค์กรสามารถนำปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการของตนเองได้ นอกจากนี้ปัญหาต่าง ๆ จำนวนมากกลุ่มลูกค้าก็ยังช่วยกันแก้ปัญหา นับว่าเป็นการช่วยแบ่งภาระงานบางส่วนด้วย การดำเนินการในรูปแบบนี้ปัจจุบันมีการนำไปใช้กันมาก ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเล็กหรือใหญ่

อินเทอร์เน็ตนั้นใช่ว่าจะมีแต่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจเท่านั้น อินเทอร์เน็ตก็ได้สร้างปัญหาให้กับธุรกิจจำนวนมากเช่นเดียวกัน ปัญหาของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของอินเทอร์เน็ตเช่นการละเมิดในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ในธุรกิจเพลง ธุรกิจภาพยนตร์ และในปัจจุบันปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์หนังสือก็เริ่มเป็นปัญหาที่ขยายมากขึ้นแล้ว ตัวอย่างหนังสือ วารสาร บทความต่าง ๆ เช่น แฮร์รี่ พล็อตเตอร์ก็ได้ถูกนำเสนอบนอินเทอร์เน็ต ซึ่งนับว่าก่อให้เกิดความเสียหายกับเจ้าของลิขสิทธิ์และผู้เกี่ยวข้อง

ไอทีกับธุรกิจ

การใช้เทคโนโลยีเครือข่ายขององค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงเรื่อง ระบบรักษาความปลอดภัย (security) ข้อผูกมัดในการจัดการ (Management Comitment) และการอบรมพนักงานให้สามารถใช้ระบบเครือข่ายให้เกิดประโยชน์ (Training) นอกจากนี้แล้วก่อนที่องค์กรจะนำเอาเทคโนโลยีมาใช้จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการของผู้ใช้ทั้งที่เป็นพนักงานขององค์กรและลูกค้า รูปแบบของเทคโนโลยีและแนวโน้มในอนาคต และความจำเป็นขององค์กรด้วย

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในการลงทุนระบบเครือข่ายคือหากพนักงานขององค์กรมีการใช้งานที่ไม่เหมาะและไม่ควรนอกจากเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าแล้วยังทำให้พนักงานเสียเวลาโดยไม่ก่อประโยชน์แก่องค์กร และปัญหานี้ก็เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับหลาย ๆแห่งในขณะนี้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีมาใช้จะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ ความจำเป็น ความเหมาะสมในการประกอบการ ไม่ใช่ลงทุนเทคโนโลยีเพื่อเป็นแฟชั่นหรือทำตามผู้อื่นเท่านั้น

สรุป

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรหรือธุรกิจนั้นไม่ได้ขึ้นกับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกหลายประการเช่นกลยุทธ์การทำธุรกิจ รูปแบบและความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศกับธุรกิจ การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต หรือเรียนรู้จากองค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จก็สามารถช่วยย่นเวลาในการเรียนรู้ให้เร็วขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีมาใช้จริงในองค์กรหรือธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมกับองค์กรและสภาวะการณ์ในขณะนั้นด้วย